

# 国企企业文化建设融入一线服务岗位的实践与探索

李晓娜

白云机场空港快线运输有限公司 广东 广州 510000

**【摘要】：**企业文化是国有企业的精神内核与核心软实力，是凝聚职工力量、规范服务行为、赋能企业高质量发展的关键支撑。一线服务岗位作为国企对接群众、展示企业形象的前沿窗口，其服务质量、职业风貌直接体现企业文化建设成效。当前，部分国企存在企业文化与一线服务工作“两张皮”问题，文化宣传悬浮于顶层、制度流于形式、落地缺乏抓手，未能真正转化为一线职工的行动自觉。本文立足国企基层工作实际，剖析企业文化融入一线服务岗位的现存问题，探索接地气、可落地、见实效的融合路径，推动企业文化从“纸面理念”转化为“服务常态”，以文化软实力提升一线服务硬质量，助力国企践行社会责任、树立良好品牌形象。

**【关键词】：**国有企业；企业文化；一线服务；岗位融合；实践探索

DOI:10.12417/3041-0630.26.12.015

## 1 引言

国有企业是国民经济发展的支柱，也是服务民生、保障社会运转的重要力量。不同于普通民营企业，国企的企业文化不仅包含经营发展理念，更承载着党建引领、责任担当、为民服务的政治属性与社会属性。一线服务岗位直面服务对象，是企业文化传播的“最后一公里”，职工的一言一行、一举一动，都是企业文化最直观的外在展现。

新时代背景下，群众对国企服务的专业性、暖心度、规范化要求持续提升，单纯依靠制度约束、流程管控的服务模式，已无法满足高质量发展需求。唯有将企业文化深度融入一线岗位日常，以文化润人心、以理念塑行为，才能从根本上转变职工服务心态、规范服务行为、提升服务品质。但在基层实操中，企业文化落地难、融合浅、效果弱的问题普遍存在。基于此，结合国企一线服务工作实践，针对性探索文化与岗位深度融合的有效路径，对推动国企思政工作、文化建设、服务提质一体化发展具有重要现实意义。

## 2 国企企业文化融入一线服务岗位的核心价值

### 2.1 凝聚基层人心，激活岗位内生动力

一线服务岗位工作繁琐、重复性强、压力较大，长期高强度工作易导致职工出现懈怠倦怠、服务被动、积极性不足等问题。企业的核心作用，不在于口号宣传，而在于价值引领。通过将爱岗敬业、为民服务、担当奉献的企业核心理念融入岗位，能够让一线职工清晰认知自身工作的价值与意义，摆脱“机械干活、被动履职”的工作状态，从“要我服务”转变为“我要服务”，有效激发岗位内生动力，增强职业归属感与认同感。

### 2.2 规范服务行为，统一一线服务标准

国企服务的核心竞争力，在于标准化、规范化、人性化。企业文化包含服务准则、职业素养、行为规范等一系列价值体系，是制度管理的柔性补充。刚性制度明确“不能做什么”，柔性文化指引“应该怎么做”。将企业文化渗透到日常服务等全流程岗位场景，能够潜移默化规范职工服务言行，统一服务尺度，减少服务随意性，解决一线服务冷热不均、标准不一、细节疏漏等常见问题，让规范化服务成为岗位常态。

### 2.3 塑造企业品牌，彰显国企责任担当

一线窗口服务是企业的“脸面”，也是群众感知国企初心使命的直接渠道。优质的岗位服务是最好的企业文化宣传。当为民服务、真诚奉献、务实担当的文化理念落地为一次次耐心解答、一次次高效处置、一次次暖心帮扶，能够切实拉近企业与群众的距离，提升群众满意度与社会认可度，充分彰显国企的社会责任与使命担当，持续积淀良好的企业口碑与品牌形象。

### 2.4 赋能企业发展，夯实基层治理根基

基层是企业发展的根基，一线服务质量直接关系企业整体发展质效。企业文化与一线岗位的深度融合，能够打通文化建设与业务工作的壁垒，实现文化育人、文化兴岗、文化强企的良性循环。通过文化赋能基层服务、班组建设、队伍管理，能够有效提升基层团队凝聚力、执行力、战斗力，为企业高质量发展筑牢基层根基。

## 3 当前国企企业文化融入一线服务岗位存在的突出问题

### 3.1 思想认知有偏差，存在“重形式、轻落地”误区

当前多数国企高度重视企业文化建设，但基层落地普遍存

在形式化问题。管理层多将文化建设等同于展板更新、口号张贴、文体活动、集中宣讲，片面追求表面成效，忽视岗位实践转化；一线职工普遍将企业文化当作“软性任务”，认为服务工作靠流程、靠制度即可，文化理念与日常工作无关，对文化学习敷衍应付、被动参与，导致企业文化悬浮于空中，无法融入岗位、指导实践。

### 3.2 融合衔接不深入，存在“重业务、轻文化”壁垒

企业文化建设与一线服务工作“两张皮”是最核心的突出问题。很多企业的文化建设独立于业务工作之外，没有结合一线服务岗位的工作特点、工作难点、服务场景针对性设计落地载体。文化宣讲内容笼统空洞、通用性强、针对性弱，没有对接一线具体工作，职工学完后不知如何运用到岗位中，无法实现以文化促服务、以文化提效能。

### 3.3 队伍建设有短板，一线文化践行能力不足

一线服务队伍结构多元，部分一线职工年龄、学历、认知水平参差不齐，缺乏系统的企业文化、职业素养、服务理念培训。同时，基层班组多聚焦业务指标、服务效率、安全生产，对职工的文化熏陶、思想引导、素养培育关注度不足。部分职工服务理念陈旧、服务意识淡薄，存在态度生硬、耐心不足、细节缺失等问题，无法精准践行企业服务文化，导致文化理念与岗位实操脱节。

### 3.4 激励机制不健全，长效运行体系缺失

企业文化落地是一项长期持续性工作，需要完善的机制保障常态化推进。目前多数国企缺乏配套的考核、激励、监督机制，文化践行没有硬性标准、没有考核权重、没有奖惩措施。职工践行文化、优化服务得不到认可激励，服务懈怠、行为失范也没有相应约束，干好干坏差别不大，导致职工缺乏主动践行企业文化、提升服务品质的动力，文化融合工作难以长效推进、持续见效。

### 3.5 载体形式单一化，难以适配一线岗位场景

一线职工工作时间碎片化、岗位任务集中，传统的集中授课、会议学习、书面考试等文化传播形式，占用工作时间、贴合度低、吸引力弱，职工参与积极性不高。同时，文化落地缺乏场景化载体，没有结合日常服务、应急处置、便民服务等具体场景设计践行方式，文化理念无法融入班前、班中、班后全流程，落地效果大打折扣。

## 4 国企企业文化融入一线服务岗位的实践路径

### 4.1 转变思想认知，破除形式主义，树立务实融合理念

思想是行动的先导，推动企业文化深度融入一线岗位，首要任务是扭转上下两级的认知偏差。一是管理层要摒弃“重包

装、轻实效”的形式化思维，树立“文化赋能业务、服务彰显文化”的务实理念，将文化建设从宣传工作，转变为基层队伍建设、服务提质的核心抓手，杜绝脱离岗位的空洞文化建设。二是面向一线职工开展常态化思想引导，摒弃“文化无用论”，通过岗位案例分享、服务对比分析、口碑反馈解读等接地气方式，让职工直观感受到文化对服务提升、个人成长、团队发展的实际作用，让“服务就是文化、岗位践行文化”的理念深入人心。三是立足国企党建引领优势，将企业文化建设与基层党建工作深度绑定，以党建引领文化、以文化滋养服务，让为民服务、担当奉献的红色文化、企业文化，成为一线岗位的核心价值导向。

### 4.2 聚焦岗位实际，打破两张皮，构建场景化融合体系

杜绝空泛化文化建设，坚持“立足岗位、贴合实际、服务业务”原则，让企业文化精准对接一线服务全场景。首先，梳理企业核心文化理念，提炼适配一线岗位的服务准则、职业底线、工作作风，将宏大的企业文化拆解为职工可看懂、可落地、可执行的岗位细则。把“真诚服务、为民便民、务实担当”等核心理念，转化为接待用语、办事流程、答疑规范、帮扶标准、应急处置等具体岗位要求，让职工每一项服务行为都有文化指引。

其次，针对不同一线岗位差异化精准赋能。窗口服务岗位重点落地耐心细致、高效便捷、诚信规范的服务文化；现场保障岗位重点践行务实担当、严谨细致、安全高效的责任文化；客户对接岗位重点落实真诚沟通、主动服务、换位思考的暖心文化。杜绝一刀切、通用化的文化灌输，让文化贴合岗位、适配工作、解决问题。

最后，将文化融入岗位全流程。班前会渗透文化提醒，明确当日服务作风、纪律要求；班中常态化督导，引导职工规范言行、践行服务理念；班后总结复盘，梳理服务中的亮点与不足，结合文化理念优化改进，实现文化与岗位工作同部署、同推进、同考核。

### 4.3 建强基层队伍，强化素养培育，提升文化践行能力

一线职工是文化落地的核心主体，队伍素养直接决定融合成效。一是搭建分层分类的常态化培训体系，摒弃照本宣科的宣讲模式，采用案例教学、情景模拟、岗位实操、优秀标兵示范等实战化培训方式，围绕服务礼仪、沟通技巧、应急处置、纠纷化解、文化践行等内容开展培训，贴合一线工作需求，让职工学有所用、学以致用。

二是发挥榜样示范引领作用，常态化开展“服务标兵”“岗位能手”“文明窗口”评选，挖掘一线职工践行企业文化、暖心服务群众的真实案例，通过内部宣讲、工作群分享、展板展示等方式，以身边人、身边事感染带动全体职工，形成比学赶

超、争先创优的良好氛围,让爱岗敬业、真诚服务的文化理念可视化、可学习、可复制。

三是加强职工人文关怀,企业文化不仅是对外服务的准则,更是对内育人的温度。基层班组要关注一线职工工作压力、思想动态、生活困难,常态化开展谈心谈话、暖心帮扶、心理疏导,缓解职工工作倦怠,让职工感受到企业温暖,进而以积极饱满的心态、真诚暖心的服务回馈岗位、服务群众,实现企业关爱职工、职工服务社会的良性循环。

#### 4.4 健全长效机制,完善考核激励,保障工作常态落地

长效机制是破解文化落地碎片化、短期化问题的关键。一是建立常态化督导机制,由党群部门、班组管理人员组成督导小组,采取日常巡查、随机抽查、群众回访、视频督查等方式,常态化检查一线岗位服务作风、服务态度、服务细节,及时纠正不规范服务行为,督促职工常态化践行企业文化。

二是完善考核评价机制,将企业文化践行情况、服务品质、群众口碑、文明服务表现纳入职工月度、季度、年度绩效考核,细化量化考核指标,杜绝模糊化评价。让文化践行有标准、有分值、有约束,彻底改变文化建设“软任务”的现状。

三是优化激励奖惩机制,对文化践行到位、服务优质、群众评价高的职工,给予表彰奖励、评优优先、晋升倾斜;对服务懈怠、态度生硬、违背服务文化理念、造成不良口碑影响的职工,进行约谈提醒、考核扣分、限期整改。通过有奖有罚、奖罚分明的机制,充分调动职工主动践行文化、优化服务的积极性,推动文化融入常态化、长效化。

#### 4.5 创新传播载体,贴合一线场景,增强文化渗透活力

结合一线职工工作碎片化、任务繁重的岗位特点,摒弃传统固化的传播模式,打造轻量化、场景化、常态化的文化落地载体。一是打造岗位微文化阵地,在服务窗口、工作班组、休

息区域布置简洁实用的文化标语、服务准则、榜样风采,不搞过度装饰,让职工抬头可见、时时警醒,潜移默化规范服务行为。

二是利用碎片化时间开展微学习,依托工作群、短视频、图文简报等形式,推送岗位服务案例、文化践行技巧、优秀服务经验,方便职工利用间隙时间学习,不占用工作时长,贴合一线工作节奏。

三是搭建岗位实践平台,结合文明创建、志愿服务、便民服务等活动,组织一线职工主动走出窗口、主动对接群众,在便民帮扶、难题化解、志愿服务中践行真诚服务的企业文化,让文化理念从口头、纸面,真正落地为实实在在的服务行动。

### 5 结语

企业文化建设不是一朝一夕的形象工程,而是久久为功的育人工程、提质工程。一线服务岗位作为国企对外展示形象、践行初心使命的前沿阵地,文化与岗位的深度融合,是新时代国企高质量发展的必然要求,也是提升基层服务质效、锻造过硬职工队伍、塑造良好企业品牌的核心路径。

国企企业文化融入一线服务,核心不在于形式创新,而在于务实落地;不在于口号响亮,而在于知行合一。在日常工作中,唯有持续破除形式主义壁垒,立足岗位实际、聚焦职工成长、健全长效机制、创新实践载体,把文化理念细化为岗位标准、固化为工作习惯、转化为服务成效,才能真正实现以文化育人、以文化兴岗、以文化强企。

未来,国企基层工作需持续深耕文化赋能服务的实践路径,坚持党建引领、立足民生服务、扎根岗位一线,让企业文化真正成为规范服务行为、凝聚队伍力量、提升服务品质、彰显国企担当的强大精神动力,以优质基层服务助力企业高质量发展,切实履行国有企业的社会责任与时代使命。

#### 参考文献:

- [1] 中共中央宣传部.习近平新时代中国特色社会主义思想学习纲要[M].北京:学习出版社,人民出版社,2023.
- [2] 国务院国资委.关于新时代加强中央企业企业文化建设的指导意见[Z].2022.
- [3] 王吉鹏.国有企业企业文化建设实务[M].北京:企业管理出版社,2021.
- [4] 李锦.新时代国企党建与企业文化融合发展研究[J].国企党建研究,2022(05):45- 49.
- [5] 张艳.国企企业文化落地一线岗位的现实困境与路径探析[J].企业文明,2023(02):72- 74.
- [6] 刘建军.思想政治工作与企业文化协同赋能基层治理[J].党政论坛,2022(08):56- 59.
- [7] 陈丽娟.窗口服务类国企企业文化向一线渗透的实践思考[J].中国政工,2024(01):61- 63.
- [8] 黄群慧.新时代国有企业高质量发展的内涵与路径[J].经济管理,2021,43(03):5- 18.
- [9] 杨晓燕.破解企业文化建设“两张皮”问题的对策研究[J].现代国企研究,2023(04):78- 80.
- [10] 中共中央党校课题组.新时代国有企业思想政治工作创新发展研究[M].北京:中共中央党校出版社,2022.